



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.06.0564.001.00003-301

Reclamante: Joyce Argentino Barbosa, **CPF:** 881.797.453-68, **Endereço:** Rua Raul Teófilo - 221 - Pajuçara - Maracanaú - CE – 61932-505, **Telefone:** (85) 98863-6418

Reclamado: Hapvida Assistência Médica LTDA, **CNPJ:** 63.554.067/0016-74

Aos 01 de julho de 2026 às 11h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Natália Gomes de Albuquerque inscrita no CPF de nº 118.850.874-11, e-mail: nataliaalbuquerque@coelhodalle.com.br esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Natalia Gomes, esta informa que, A Hapvida reitera integralmente os termos da defesa administrativa apresentada, esclarecendo que o encerramento da cobertura decorreu exclusivamente do término do contrato coletivo empresarial firmado com o Município de Maracanaú, em razão da decisão do próprio ente público de não promover a sua prorrogação, circunstância alheia à vontade e à atuação da Operadora. Não houve cancelamento unilateral, falha na prestação dos serviços ou prática abusiva por parte da Hapvida, que apenas observou o encerramento regular da avença, em conformidade com a legislação aplicável e as normas da ANS. Ressalta, ainda, que a consumidora aderiu posteriormente a novo plano coletivo empresarial, com aproveitamento integral das carências, inexistindo prejuízo definitivo à assistência. Diante disso, requer o reconhecimento da regularidade da conduta da Operadora, com a improcedência da reclamação e o consequente arquivamento do procedimento administrativo.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, a consumidora informa que ocorreu um prejuízo, pois seu filho de 07 anos deixou de realizar os atendimentos que já haviam sido agendados. A consumidora solicita que os atendimentos anteriores sejam continuados, já que seu filho tem uma patologia pre existente e precisa do acompanhamento de maneira contínua, mas que essa continuidade seja de acordo com o plano anterior, sem o pagamento de co participação, que atualmente está no valor de R\$ 78,00 (setenta e oito reais), por sessão, informando ainda que no contrato atual que foi obrigada a fazer, não possui a porcentagem e os valores em reais. Por fim a consumidora solicita o retorno imediato, pois se fosse para efetuar pagamentos, iria para terapias particulares e não usaria o plano, que não possui condições financeiras de efetuar tais pagamentos por sessões. O seu filho sempre possui plano Hapvida, desde os primeiros 15 dias de vida, ainda na maternidade foi realizado a adesão do plano, a interrupção se deu por parte da empresa fornecedora do serviço e não por parte da consumidora.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, não apresentou proposta de acordo.

Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de carta de preposto e defesa administrativa.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a reclamante e a preposta da reclamada.

Maracanaú/CE, 01 de julho de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro.

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

Joyce Argentino Barbosa

Joyce Argentino Barbosa (Reclamante)

PRESEÇA VIRTUAL

Natália Gomes de Albuquerque (Preposta)
Hapvida Assistência Médica LTDA (Reclamada)

11:14 | Processo: nº 26.06.0564.001.00003-301



Processo: nº 26.06.0564.001.000...

a legislação aplicável e as normas da ANS. Ressalta, ainda, que a consumidora adota posteriormente a novo plano coletivo empresarial, com aproveitamento integral das condições, incluindo plano de definitivo a assistência.

Diante disso, requer o reconhecimento da regularidade da conduta da Operadora, com a impossibilidade de indenização e o consequente arquivamento do procedimento administrativo.

Natália Albuquerque: 11:04
Natália Gomes de Albuquerque
CPF: 118.550.874-11

Natália Albuquerque: 11:06
nataliaalbuquerque@confindata.com.br

Natália Albuquerque: 11:08
vou tentar sair e entrar novamente

Enviar uma mensagem